

# **EVALUASI KUALITAS LAYANAN PENGIRIMAN PAKET POS BIASA PADA KANTOR POS SOLO**



## **TUGAS AKHIR**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Dalam Memperoleh Sebutan

Vokasi Ahli Madya (A.Md.) Dalam Bidang Manajemen Bisnis

**Oleh :**

**NIKO FEBRIYANTO**

**F3514057**

**PROGAM DIPLOMA III MANAJEMEN BISNIS**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

**SURAKARTA**

**2017**

## **ABSTRAK**

### **EVALUASI KUALITAS LAYANAN PENGIRIMAN PAKET POS BIASA PADA KANTOR POS SOLO**

**NIKO FEBRIYANTO**

**NIM: F3514057**

PT. Pos Indonesia (Persero) Solo merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan pengiriman barang yang mempunyai cabang di seluruh Indonesia. Jasa layanan pengiriman barang berhubungan erat dengan kualitas layanan karena mempengaruhi kepuasan pelanggan. Salah satu permasalahan yang ada pada jasa pelayanan pengiriman barang adalah bagaimana caranya agar dapat memberikan pelayanan dengan kualitas yang terbaik.

Pengamatan ini dilakukan di Kantor Pos Solo 57100, jenis pengamatan ini adalah pengamatan deskriptif kualitatif. Sumber data berasal dari (1) Narasumber atau informan, (2) Peristiwa, aktivitas dan perilaku, (3) Dokumentasi. Teknik pengumpulan data dalam pengamatan ini menggunakan teknik (1) wawancara, (2) observasi, (3) mengkaji dokumen dan arsip. Teknik analisis data adalah menggunakan analisis deskriptif.

Hasil dari pembahasan penulis menjelaskan tentang prosedur pengiriman paket pos yaitu : Collecting (Pengumpulan), Processing (Pengolahan), Transporting (Pengiriman), Delivering (penyampaian), dan Reporting (Pelaporan). Kemudian masalah-masalah yang mempengaruhi kualitas layanan Kantor Pos diantaranya karena masalah terlambat dalam pengiriman barang, salah salur, barang rusak dan barang hilang .

Saran yang bisa diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan antara lain membuat layanan baru, penambahan waktu kerja sebelum hari libur dan atau menyiapkan petugas pengganti. Selain itu juga memperbaiki sistem keamanan barang dalam perjalanan untuk menghindari barang rusak, seperti melakukan tindakan kehati-hatian saat meletakkan barang ke kantong maupun menaruh barang ke dalam armada transportasi.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Prosedur Pengiriman dan Perbaikan Kualitas Pelayanan.

## **ABSTRACT**

### **QUALITY EVALUATION OF DELIVERY POSAGE SERVICE POSE POST ON SOLO POST OFFICE**

**NIKO FEBRIYANTO**

**NIM: F3514057**

PT. Pos Indonesia (Persero) Solo is one of the State Owned Enterprises (SOEs) engaged in freight forwarding services that have branches throughout Indonesia. The freight forwarding service is closely related to the quality of service as it affects customer satisfaction. One of the problems that exist in the service delivery of goods is how to be able to provide service with the best quality.

This observation was conducted at Solo Post Office 57100, this type of observation is a qualitative descriptive observation. Source of data derived from (1) Resources or informants, (2) Events, activities and behavior, (3) Documentation. Techniques of collecting data in this observation using techniques (1) interviews, (2) observation, (3) review documents and archives. Data analysis technique is using descriptive analysis.

The results of the author's discussion explain the postal package delivery procedures are: Collecting, Processing, Transporting, Delivering, and Reporting. Then the problems that affect the quality of Post Office services such as problems of late in the delivery of goods, wrong sent, damaged goods and lost items.

Suggestions that can be given to improve the quality of services include creating new services, adding work time before the holiday and or preparing a replacement officer. It also improves the goods security system on the way to avoid damaged goods, such as taking precautions when putting items into bags or putting goods into the transport fleet.

**Keywords:** Service Quality, Delivery Procedure and Quality of Service Improvement.

## HALAMAN PERSETUJUAN

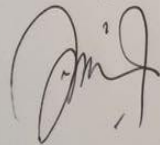
### HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir berjudul :

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN PENGIRIMAN PAKET POS  
BIASA PADA KANTOR POS SOLO**

Surakarta, 21 July 2017

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing



Suryandari Istiqomah, SE, M.Sc

NIK. 1984091620140401

## HALAMAN PENGESAHAN

### HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir berjudul :

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN PENGIRIMAN PAKET POS**

**BIASA PADA KANTOR POS SOLO**

Telah disahkan oleh tim penguji Tugas Akhir

Program studi Diploma 3 Manajemen Bisnis

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Sebelas Maret

Surakarta,

Tim penguji Tugas Akhir

Arum Setyowati SE., M.M.

NIP. 198502102010122007



Penguji

Suryandari Istiqomah, SE, M.Sc

NIK. 1984091620140401



Pembimbing

## **SURAT PERNYATAAN TUGAS AKHIR**

### **SURAT PERNYATAAN TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Sebelas Maret :

Nama : Niko Febriyanto

NIM : F3514057

Program Studi : D3 Manajemen Bisnis

Judul Tugas Akhir (TA) : “ **EVALUASI KUALITAS LAYANAN  
PENGIRIMAN PAKET POS BIASA PADA  
KANTOR POS SOLO** ”

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini  
adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil  
jiplakan/salinan/sanduran dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya  
bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan Ijazah dan pencabutan gelar  
sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, 21 Juli 2017..



Niko Febriyanto

NIM F3514057

## **MOTTO**

- "Jika kamu marah maka diamlah".
- "Jangan gembira dengan pujian orang lain dan tidak perlu merasa sedih dengan celaan mereka".
- "Sikap diam terhadap orang bodoh adalah kemuliaan. Begitu pula diam untuk menjaga kehormatan adalah suatu kebaikan".

## **PERSEMBAHAN**

Penulis mempersembahkan Tugas Akhir ini kepada :

1. Bapak dan Ibu terbaik
2. Adik-adiku tersayang
3. Sahabat dan teman sholeh
4. Teman teman D3 Manajemen Bisnis
5. Almamater



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah *Azza Wa Jalla* yang telah melimpahkan karunia dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir dengan judul “ **EVALUASI KUALITAS LAYANAN PENGIRIMAN PAKET POS BIASA PADA KANTOR POS SOLO** ”. Dapat diselesaikan dengan baik.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi syarat – syarat Mencapai Gelar Ahli Madya pada Program Diploma 3 Program studi Manajemen Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret.

Dalam kesempatan ini penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada pihak – pihak yang telah membantu penyusunan laporan tugas akhir ini antara lain :

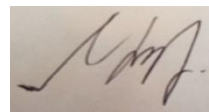
1. Dr. Hunik Sri Runing Sawitri, M,Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret
2. Drs. Heru Purnomo, M.M selaku ketua program studi D3 Manajemen Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret.
3. Suryandari Istiqomah, S.E, M.sc selaku pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan arahan dan bimbingannya selama penyusunan Tugas Akhir.
4. Deny Dwi Hartomo, S.E, M.sc selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan nasihat dan masukan positif yang bersifat membangun motivasi kepada penulis.

5. Dyah Esthri Pawoeri selaku manajer SDM PT. Pos Indonesia (persero) Solo yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan kuliah magang kerja dan penelitian.
6. Ngadimin selaku staff SDM PT. Pos Indonesia (persero) Solo yang membantu dalam proses magang
7. Seluruh staff dan karyawan gudang di PT. Pos Indonesia ( Persero) Solo yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu kelancaran selama kegiatan kuliah magang kerja.
8. Kedua orang tuaku tersayang, Bapak Rubadi dan Ibu Siti Fatimah yang tiada henti memberikan kasih sayang, nasihat, doa dan perjuangannya kepada penulis.
9. Sahabatku yang senantiasa mengajari dan menemani serta selalu mendukung.
10. Teman teman D3 manajemen Bisnis 2014 atas kebersamaannya selama beberapa tahun terakhir dalam menempuh studi.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih ada kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun . Namun demikian diharapkan karya ini dapat memberi manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Surakarta,

Penulis



Niko Febriyanto

NIM: F3514057

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	I
ABSTRAK.....	II
ABSTRACT.....	III
HALAMAN PERSETUJUAN .....	IV
HALAMAN PENGESAHAN .....	V
SURAT PENYATAAN TUGAS AKHIR .....	VI
MOTTO .....	VII
PERSEMBAHAN .....	VIII
KATA PENGANTAR .....	IX
DAFTAR ISI.....	XI
DAFTAR TABLE.....	XII
DAFTAR GAMBAR .....	XIII
DAFTAR LAMPIRAN .....	XIV
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
B. RUMUSAN MASALAH .....	4
C. TUJUAN MASALAH .....	5
D. MANFAAT PENELITIAN.....	5
E. METODE PENELITIAN .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. JASA .....	10
B. KUALITAS JASA .....	13
C. MANAJEMEN KUALITAS LAYANAN.....	16
D. ALAT .....	PENGENDALIAN
KUALITAS.....	21
BAB III PEMBAHASAN .....	23
A. GAMBARAN OBJEK MAGANG KERJA .....	26
B. LAPORAN KEGIATAN MAGANG .....	51
C. PEMBAHASAN MASALAH .....	55
BAB IV PENUTUP .....	77
A. KESIMPULAN .....	77
B. SARAN .....	78
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
1.1 Jumlah Keluhan Pelanggan Paket Pos Biasa ( PPB ).....	3
3.1 Kegiatan Magang .....	51
3.2 Masalah yang mempengaruhi kualitas layanan pengiriman.....	64

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HALAMAN
3.1 Struktur Organisasi Pada Kantor Pos Solo.....	27
3.2 Diagram Alir Proses Pengiriman Paket Pos.....	63
3.3 Diagram Pareto.....	65
3.4 Contoh Barang Rusak.....	68

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Lembar Penilaian Magang

Lampiran 2. Dokumentasi Magang Kerja